



GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2015/16

AUTOR/A: CUEVAS CLEMENTE, ELENA

**TÍTULO: TURISMO DE EVENTOS, CONGRESOS E
INCENTIVOS Y SU RESPONSABILIDAD CON EL
MEDIOAMBIENTE**

**TITLE: MEETINGS, INCENTIVES, CONGRESSES AND
EXHIBITIONS TOURISIM AND ITS ENVIRONMENTAL
RESPONSABILITY**

DIRECTOR/A: TORRE BALSEIRO, M^a. CRISTINA



GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2015/16

Fecha de entrega: 20/09/2016

AUTOR/A: CUEVAS CLEMENTE, ELENA

TÍTULO: TURISMO DE EVENTOS, CONGRESOS E INCENTIVOS Y SU RESPONSABILIDAD CON EL MEDIOAMBIENTE

DIRECTOR/A: TORRE BALSEIRO, M^a. CRISTINA

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

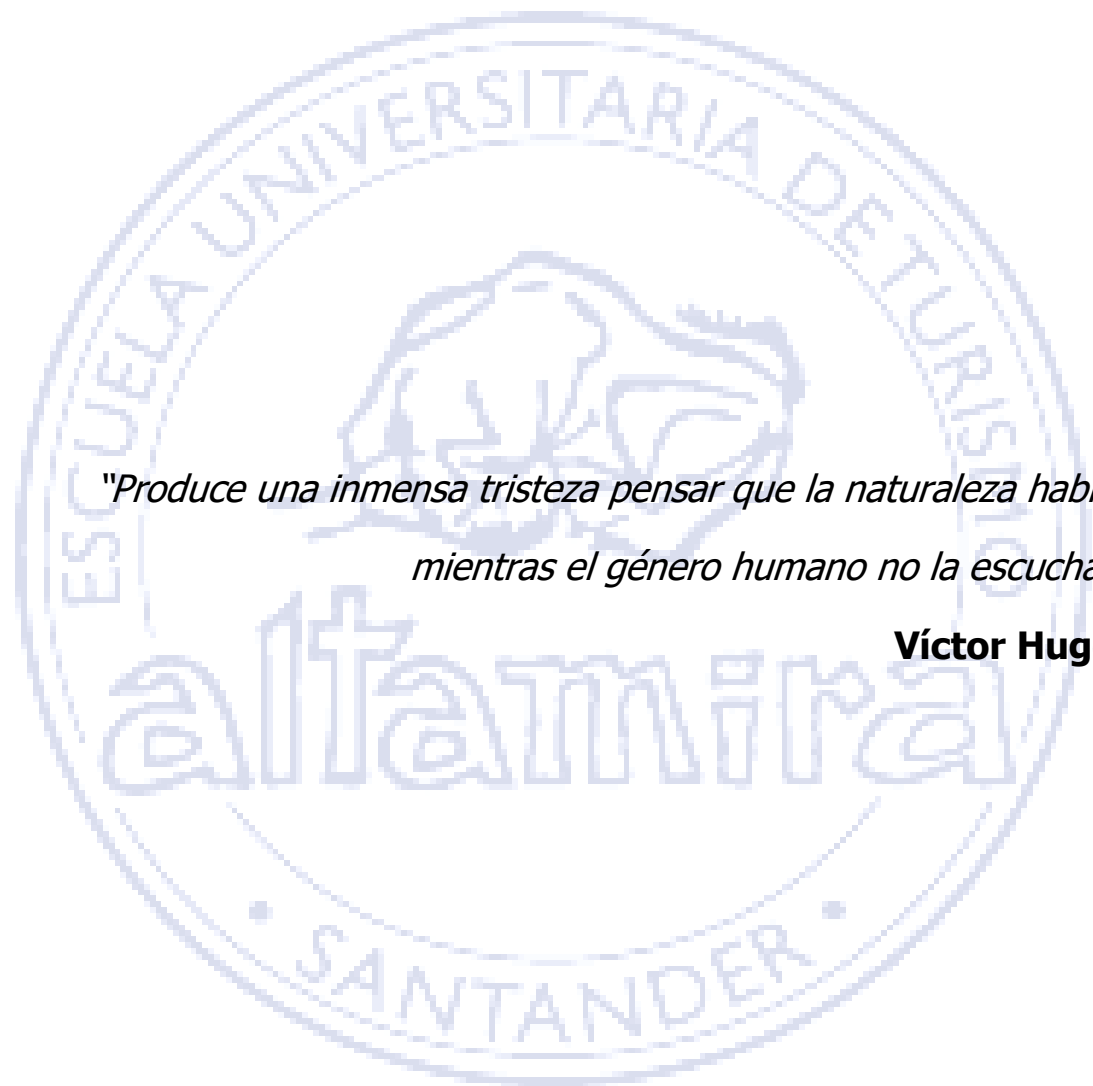
Nombre:

Firma:

En Santander a:

Tabla de contenido

1. Sumario	2
2. Abstract	2
3. Introducción.....	3
a) Finalidad y motivos.....	3
b) Estado de la cuestión y marco teórico.....	3
c) Objetivos y preguntas que se va a contestar el trabajo	14
4. Metodología	16
5. Capítulos.....	18
a) Definiciones.....	18
b) Encuesta y entrevistas	20
c) Resultados de las encuestas de Santander.....	21
d) Resultados de las encuestas de Vitoria	26
e) Comparación de resultados	32
6. Conclusiones y propuestas	34
7. Referencias bibliográficas	38
a) Referencias Web	38
b) Referencias de artículos.....	41
c) Referencias de libros	41
8. Anexos	42
a) Tabla de imágenes.....	42
I) Tabla de ilustraciones.....	42
II) Tabla de gráficos.....	42
b) Definiciones completas.....	44
c) Encuesta	46



*"Produce una inmensa tristeza pensar que la naturaleza habla
mientras el género humano no la escucha"*

Víctor Hugo

1. Sumario

Con este Trabajo de Final de Grado acerca del turismo MICE¹ se pretende mostrar cómo cada vez es más importante la implantación de medidas sostenibles en la actividad de las empresas de organización de eventos y congresos. Esto es debido a que ahora nos encontramos en una sociedad que está inmersa en una crisis, tanto de valores como económica, y la única manera de hacer que un negocio destaque es trabajando para conseguir que sea diferente a sus competidores.

Se comienza estudiando del surgimiento del turismo de congresos y se finalizará realizando una comparativa entre las empresas de este sector de Santander y de Vitoria.

Para concluir el estudio, se expondrán las conclusiones obtenidas del estudio de 8 empresas cuya labor es organizar actos y congresos en las ciudades citadas anteriormente.

Palabras clave: sostenible, medidas medioambientales, evento, congreso, acto y desarrollo sostenible.

2. Abstract

The goal of this project is to show how the implementation of sustainable measures in the organization of events and congresses is growing in importance every day. This is due to the fact that our society is currently immersed in both a financial and a value crisis, and the only way to ensure that a business works is trying to make it different from its competitors.

We will start talking about the rise of the congress tourism and will afterwards carry out a comparison between companies in this field from Santander and Vitoria.

To finish this study, we will present the conclusions obtained from the analysis of 8 companies focused on organizing events and congresses on the above mentioned cities.

Keywords: sustainable, environmental measures, event, congress, act and sustainable development.

¹ MICE: Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions.

3. Introducción

a) Finalidad y motivos

Cada día son más las personas que realizan desplazamientos por cuestiones de trabajo, para asistir a congresos, eventos que están relacionados con su actividad laboral o con la empresa para la que trabajan.

Este tipo de actividades suponen un gran desembolso económico para poder dar asistencia a todos los participantes en la actividad y hacer que su largo viaje y su estancia sean lo más cómodo posible. Para ello, anteriormente, había tendencia a realizar un gran despliegue de medios dado que no se prestaba demasiada atención a la repercusión que estos actos tendrían en el medioambiente y en el futuro.

El principal motivo de la realización de este trabajo es conocer hasta qué punto la sostenibilidad ha llegado al turismo de eventos, congresos e incentivos y qué medidas se toman para avanzar en este ámbito.

Por otro lado, Europa se ha convertido en una de las regiones más importantes en el sector turístico, por lo que desarrollar iniciativas para conservar el medioambiente y llevarlas a cabo en todos los ámbitos del turismo es un hecho que ayudará a mejorar la calidad del mismo y de la región.

Las conclusiones que se pretenden obtener con este Trabajo de Fin de Grado van, desde conocer el número de empresas de Santander del sector de turismo de eventos, congresos e incentivos que participan, en la medida de lo posible, en preservar el medioambiente y si son responsables con él, hasta profundizar en las medidas que se toman a la hora de organizar un evento sostenible y por qué se toman. Otro de los aspectos importantes para fijar los objetivos del trabajo es comparar empresas de las ciudades de Santander y de Vitoria y, así, conocer dónde se encuentra el mayor número de empresas de este sector que sean responsables con el medio ambiente.

Además, se hará referencia a la implicación de las administraciones públicas fomentando la práctica de eventos respetuosos con el medioambiente para proponer medidas que ayuden a la protección del mismo.

b) Estado de la cuestión y marco teórico

Para comenzar, a pesar de que la Real Academia Española define evento como "eventualidad, hecho imprevisto, o que pueda acaecer"², pero, la RAE, en su tercera acepción, también hace referencia a un evento como "suceso importante y programado,

²Real Academia Española (2014). 23.^a Edición de *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

de índole social, académica, artística o deportiva³ (es esta última acepción la que se va a emplear a lo largo de este trabajo).

Aunque, como bien define la Guía de Eventos Sostenibles del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz "con el término eventos se abarca un sinfín de modalidades de naturaleza diversa que van desde una reunión, una jornada local, un encuentro regional o una conferencia internacional hasta un festival de música, una prueba deportiva, unas fiestas populares, o incluso un evento de carácter mundial, como una Exposición Universal o unas Olimpiadas"⁴.

Con la Revolución Industrial se produce una transformación económica y social que provoca el surgimiento de una clase media, con más derechos y, por lo tanto, con posibilidades de viajar si le añadimos las mejoras que se producen en los medios de transporte, como el barco de vapor.

El comienzo del turismo de eventos, congresos e incentivos va ligado al desarrollo de la aviación comercial. En 1945 se fundó la Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Este hecho ayudó a que aumentara el número de empresas que comercializaban con otras y, de esta manera, poco a poco, se impulsó el turismo de eventos congresos e incentivos.



Ilustración 1. Logotipo Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

Fuente:

http://www.iata.org/_layouts/15/iata/images/toplogo.png

En cuanto a la sostenibilidad en el turismo es un tema que comenzó a cobrar cada vez una mayor importancia en la segunda mitad del siglo XX y, además, existen diferentes motivos por los que surge. Durante esta época la población comienza a concienciarse de los daños que puede ocasionar el turismo en el medioambiente, además de que los grupos ambientalistas se dan cuenta de que el turismo no es un "sector sin humos", como se creía años atrás. Anteriormente, se consideraba que era una actividad que no generaba residuos y que no influía en el medioambiente.

También, a partir de este momento el turismo comienza a estar al alcance de la clase media y los destinos empiezan a competir entre ellos; el turista es exigente con la calidad de los destinos que escoge: opta por los lugares donde hay una mayor calidad medioambiental dado que, en el momento en el que decide realizar una actividad turística, lo hace para salir de su ambiente habitual hacia un lugar tranquilo, limpio y agradable.

Es a partir de entonces cuando la OMT (Organización Mundial del Turismo), organismo dependiente de las Naciones Unidas, establece unas conductas ambientales recogidas en el Código Ético Mundial para el Turismo, por un turismo responsable.

³ Real Academia Española (2014). 23.ª Edición de Diccionario de la lengua española. Madrid: Espasa

⁴ Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2012). *Guía de eventos sostenibles. Directrices para la organización de eventos sostenibles en Vitoria-Gasteiz*. Disponible en: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/43/43/44343.pdf> [23 de marzo de 2016]

Esta organización define turismo sostenible como el que “atiende a las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”⁵.

Del 3 al 14 de junio de 1992, nace la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo con la finalidad de crear una nueva alianza mundial para la configuración de nuevas líneas de cooperación entre las administraciones, los sectores clave de las sociedades y las personas. Las Naciones Unidas se reúnen esta vez para reafirmar la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano que se aprobó en Estocolmo el 16 de junio de 1972.

En 1995, durante la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible celebrada en Lanzarote (Islas Canarias), las Naciones Unidas por el medioambiente confeccionan la “Carta del Turismo Sostenible”, en la cual se puede encontrar un estudio que indica la compatibilidad de llevar a cabo la actividad turística y preservar el medioambiente.

Más tarde, en 1999 aparece el “Código Ético Mundial para el Turismo” (del que ya se ha hablado anteriormente) que se adopta en la Asamblea General de la OMT. Se trata de un código deontológico que deben seguir todas personas que desarrollen su actividad profesional en el sector del turismo. Además, pretende remarcar la necesidad de un turismo sostenible y responsable del que todos los sectores de la sociedad obtengan algún beneficio.

A su vez, se induce a los gobiernos y a los sectores interesados a poner en práctica este código.

Uno de los organismos que apoyaron la creación del Código Ético Mundial para el Turismo fue la Comisión sobre el desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

Desde el Código Ético Mundial para el Turismo expresan su voluntad de “promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada”⁶. También se fomenta el turismo como elemento de desarrollo personal y colectivo, así como el turismo como elemento de desarrollo sostenible.

El artículo 3 de este código trata de lo siguiente:

- Los agentes turísticos tienen la obligación de respetar el medioambiente y los recursos naturales a la vez que son capaces de cubrir las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

⁵ Organización Mundial del Turismo (1993). “*Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*” en: Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible. Hyeres-Les Palmiers, Francia

⁶ Organización Mundial del Turismo y Naciones Unidas (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Disponible en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf [29 de marzo de 2016]

- Hay que implicar a las autoridades, tanto públicas, como nacionales, regionales y locales para que fomenten actividades turísticas que ahorren recursos naturales escasos y que son valiosos como son: el agua y la energía.
- Es necesario programar las actividades de manera que se proteja el patrimonio natural que forman los ecosistemas. Los profesionales encargados de la organización de estas actividades deben entender que se impongan medidas cuando la actividad turística tenga lugar en espacios vulnerables.

Durante los primeros años del siglo XXI comienza a relacionarse la palabra sostenible con evento o acto. De hecho, algunos de los eventos de mayor relevancia mundial que han tenido lugar durante este siglo, como los Juegos Olímpicos de Londres, la Exposición Internacional de Zaragoza o los Premios Príncipe de Asturias, han tenido como factor común el respeto al entorno. A su vez, se comenzó a considerar a los eventos sostenibles un factor competitivo y clave.

Según el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA) un evento sostenible "diseña, organiza e implementa de forma que minimice los impactos ambientales negativos y deje un legado positivo en la comunidad que lo alberga"⁷.

Desde un primer momento se incorporaron algunas iniciativas sostenibles básicas como es el reciclaje, pero en los últimos años se ha pasado de estas prácticas a la planificación integral de los eventos de manera responsable con el medioambiente. Esta planificación conlleva un inmenso trabajo de cálculo, de gestión y de comunicación capaz de concienciar a la sociedad sobre la importancia de la organización de este tipo de eventos.

El empleo de las medidas necesarias para organizar un evento sostenible va en función de las opciones que el mercado ofrezca. Además, hay que tener en cuenta los recursos de los que se dispone para emplear en el acto, el tiempo con el que se cuenta y el tipo de evento que se va a organizar.

Es entonces cuando se comienza a realizar estudios que demuestran que la organización de eventos sostenibles conlleva efectos altamente positivos, no solamente para la empresa, sino también para la sociedad y el medioambiente.

El turismo de congresos y convenciones no tiene como finalidad que los congresistas practiquen un turismo cultural dado que estas personas tienen un objetivo muy definido durante los días que dura el evento.

Todos los desplazamientos conllevan un impacto en el medioambiente por lo que cuando se habla de un congreso al que asiste una elevada cifra de participantes, el número de desplazamientos es alto y, a su vez, el impacto que provocan es mayor. Otros factores que afectan desde el punto de vista ambiental son: el agua que se gasta tanto para el consumo humano como para el desarrollo del acto, la contaminación acústica y los residuos que se generan.

⁷ Organización de las Naciones Unidas. *Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas*, Disponible en: <http://eventossostenibles.org/?portfolio=84> [4 de marzo de 2016]

Como es normal, también hay impactos económicos. El turismo de eventos, congresos e incentivos mueve un gran número de personas y esto a su vez implica un aumento en los ingresos del país debido a la contratación de empresas locales y, también, debido a que los asistentes hacen uso de servicios locales que conllevan un gasto. Además, si se trata de actos de gran envergadura, los resultados de los medios empleados para publicitar el acto pueden transformarse en un aumento posterior del número de turistas que visitan el lugar. Esto puede ayudar a los destinos que poseen una gran estacionalización del turismo debido a que se puede atraer a un alto número de participantes en las épocas del año en las que no es habitual recibir turistas y aprovechar la ocasión para intentar retener a los participantes del congreso para que vuelvan al destino, pero esta vez por ocio.

La sostenibilidad conlleva un cambio social y cultural ya que tradicionalmente no se han tenido en cuenta los perjuicios que los actos pueden ocasionar a las generaciones futuras y al entorno.

Toda actividad conlleva unos efectos en el entorno donde tiene lugar. Si son negativos, se denominan huella ecológica: un impacto sobre el entorno que lo produce, la generación de residuos, el consumo de recursos naturales y la emisión de gases a la atmósfera. Para calcular la huella ecológica que implica la organización de un evento hay sitios web que con un simple test mide el impacto del mismo.

Pero es desde hace 10 años, aproximadamente, cuando se empieza a tomar conciencia sobre la sostenibilidad en el ámbito del turismo de eventos, congresos e incentivos. Comienzan a aparecer artículos en revistas especializadas y desde la administración pública se ofertan cursos online, se promueven la entrega de premios "Evento Sostenible", se organizan jornadas estatales sobre la sostenibilidad, se ofrece asesoramiento y certificación, se ha creado un manual práctico para sostenibilizar eventos y dan a conocer la página web de eventos sostenibles (en la que se puede realizar un test mencionado en el párrafo anterior).

La responsabilidad con el medioambiente está ligada al desarrollo tecnológico. La tecnología, a su vez, es una herramienta clave para disminuir enormemente la huella ecológica⁸ de los actos. Además, cada vez hay más empresas que se dedican a innovar y desarrollar aplicaciones informáticas para ofrecer alternativas sostenibles a los medios tradicionales de desarrollar un evento. Este hecho ayuda a reducir el consumo de agua, de energía, de materia prima (árboles, plantas, etc.) y la generación de residuos.

Algunos de los requisitos que el turismo debe cumplir para ser sostenible son:

- Asegurarse que el lugar donde se va a realizar el evento sea de fácil accesibilidad

⁸ Según la Comunidad Foral de Navarra, huella ecológica es "un indicador ambiental de carácter integrador del impacto que ejerce una cierta comunidad humana -país, región o ciudad- sobre su entorno, considerando tanto los recursos necesarios como los residuos generados para el mantenimiento del modelo de producción y consumo de la comunidad. Se expresa como la superficie necesaria para producir los recursos consumidos por un ciudadano medio de una determinada comunidad humana, así como la necesaria para absorber los residuos que genera, independientemente de la localización de estas áreas".

Comunidad Foral de Navarra. *Huella ecológica y sostenibilidad*. Disponible en: <http://www.cfnavarra.es/medioambiente/agenda/Huella/EcoSos.htm> [5 de abril de 2016]

- El lugar debe estar debidamente vigilado y protegido
- Hacer todo lo que esté en nuestra mano para generar el menor impacto posible en el medioambiente
- Aprovechar para incitar a los asistentes a llevar una vida saludable e incitar también a ser responsable con el consumo de agua y de energías
- Hacer ver a los asistentes que se trata de un evento sostenible e intentar que se involucren también en su vida privada con la sostenibilidad

Que cada vez haya más recursos tecnológicos para la organización y el desarrollo de un acto también conlleva un ahorro en tiempo y costes, que son dos elementos fundamentales para el correcto desarrollo del evento.

Pero los recursos tecnológicos también se están haciendo indispensables en el área de la administración de proyectos, es decir, para organizar todos los pasos a seguir a la hora de organizar un acto. Actualmente, existen dos métodos que facilitan esta tarea. Uno de ellos es el Diagrama de Gantt que es un desarrollo independiente de sistemas de administración de proyectos de todo tipo, es utilizado para mostrar visualmente las actividades a realizar durante un tiempo determinado, lo que ayuda a detectar fallos con bastante tiempo de margen para corregirlos. Otro de los métodos que se están empezando a aplicar en este sector es el de la ruta crítica (MRC)⁹. Este método calcula el tiempo necesario para la realización de un proyecto cualquiera en función del tiempo necesario para el desarrollo de cada tarea que compone el proyecto.

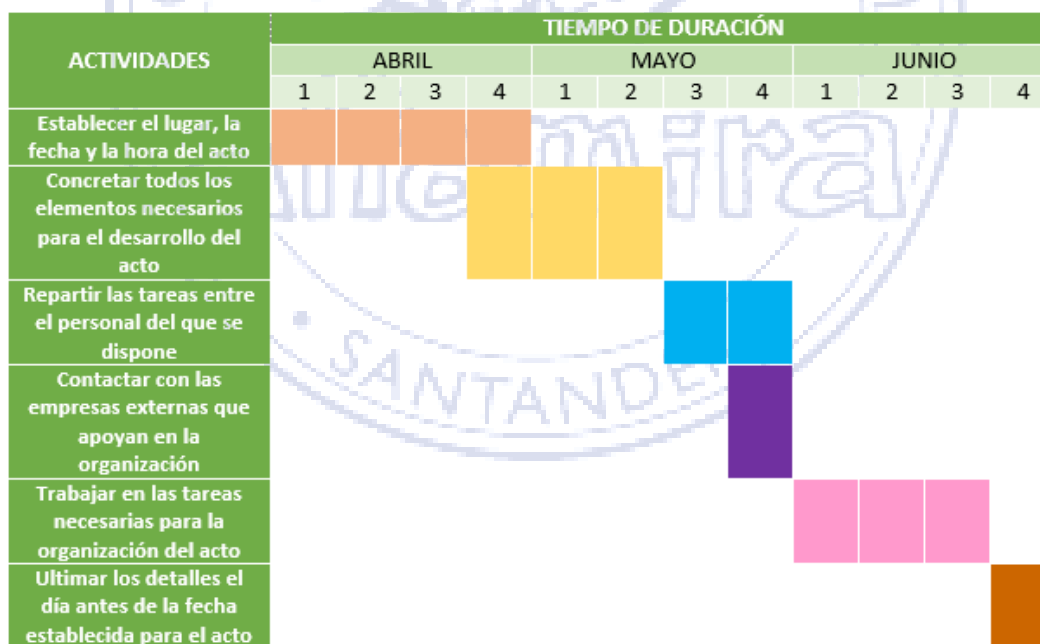


Ilustración 2. Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia

Estos dos métodos ayudan a llevar un control periódico del estado del plan de actuación a la hora de organizar un evento, al ahorro de tiempo, a conseguir una mejor organización para que la preparación del acto sea más sencilla y a detectar fallos que podrían ser claves para el correcto desarrollo del evento.

⁹ MRC: Método de la Ruta Crítica

Resulta imprescindible que la idea de sostenibilidad esté presente a la hora de definir las fases organizativas de un evento y, por supuesto, a la hora de llevar a cabo todo lo acordado en esas fases.

En cuanto a la situación actual respecto al medioambiente hay que decir que durante los últimos años se han ido degradando cada vez más rápido los recursos naturales y debido a esto nos encontramos en una situación de crisis ecológica. Hay que resaltar que hasta ahora se han estado consumiendo los recursos de la naturaleza como si fueran inagotables. Pero, aproximadamente, el 0,7 del agua del planeta es accesible para el ser humano y el petróleo es posible que sólo dure un siglo más. Aunque no solamente es alarmante el petróleo y el agua que hay a nuestra disposición, si no que los recursos naturales entre los años 1970 y 1995 se redujeron un 30%, mientras que a partir de este año comenzaron a reducirse un 3% anual. Todo esto nos lleva a pensar que es necesaria la utilización de recursos renovables y preservar los recursos naturales. Además de ser uno de los motivos de la realización de este Trabajo Fin de Grado.

Es un hecho que la industria de los eventos es una de las que más residuos genera. Solamente hay que pensar en la cantidad de recursos que son necesarios para la preparación del acto además del número de asistentes con sus respectivos desplazamientos, acreditaciones y documentación.

Por lo tanto, la situación actual de la sostenibilidad en el turismo de eventos, congresos e incentivos está a la orden del día dado que aplicar un comportamiento respetuoso con el medioambiente se está convirtiendo en una tendencia y, actualmente, se está aplicando a todos los ámbitos de la vida.

Siempre hay que tener en cuenta que el medioambiente es el lugar del que obtenemos todos los recursos que necesitamos para nuestra vida diaria y, también, es el lugar donde van a parar todos los residuos que generamos, por lo que debemos ser conscientes y darnos cuenta de que en toda actividad que realicemos es fundamental preservar el medioambiente o al final se agotarán todos los recursos naturales.

Pero no solamente hay que ser responsable con el medioambiente. Todas las actividades relacionadas con el sector turístico tienen un impacto social en la población del lugar donde se desarrolla la actividad. Para que los residentes no vean la actividad como algo negativo para el lugar donde residen y se involucren en ella es importante que las empresas organizadoras de las actividades provoquen los menores problemas posibles en este lugar.

Para una mejor aceptación de las actividades por parte de los residentes de ese lugar es interesante hacerles partícipes de las decisiones. Además, otra manera de que el impacto social en la población sea menor es contar con los recursos de los que disponen, contar con empresas locales en vez de contar con empresas que no sean del lugar, contratar personas residentes del mismo y, por último, utilizar productos de la zona. Estas medidas hacen que la población se implique y que no vean las actividades turísticas como una amenaza, sino que lo vean como una oportunidad de desarrollo y de mejora.

Por otra parte, el desarrollo de éstas en lugares poco frecuentados, a veces, conlleva una mejora de las infraestructuras a la vez de un aumento de visitas al lugar por parte de turistas.

Una de las variables fundamentales para obtener el apoyo de la población local para el desarrollo de la actividad turística es la información que se les proporcione. Cuanto mayor sea el nivel de conocimiento sobre la actividad es más probable que el apoyo para que la actividad tenga lugar sea mayor.

En el Código Ético Mundial el artículo 5 trata el turismo como una actividad positiva tanto para los países como para las comunidades de destino.

Además, en su primer punto especifica que los habitantes y las empresas del lugar donde se desarrolle la actividad turística "se asociarán y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar"¹⁰.

También, en su segundo apartado, se toma como imprescindible que las políticas turísticas estén organizadas de manera que cooperen a mejorar el nivel de vida de los locales.

En su tercer párrafo, aconseja tener en cuenta los problemas del lugar donde se desarrollará la actividad turística, pero más aún cuando se trate de zonas rurales ya que estas actividades son una de las pocas oportunidades de desarrollo.

Finalmente, en el último apartado de este artículo se expresa la importancia de realizar con anterioridad un estudio de los impactos tanto positivos como negativos que va a provocar la actividad turística en el entorno donde va a tener lugar, procurando que los negativos sean los menos posibles.

Todo esto es aplicable al turismo de eventos, congresos e incentivos debido a que éstos no tienen por qué tener lugar en sitios, ciudades o pueblos turísticos y muy abiertos a este sector, sino que muchas veces se desarrollan en lugares tranquilos, cerca de la naturaleza donde no es frecuente reunir a un gran grupo de participantes y donde los impactos son más notables.

El turismo es un sector que genera un importante desarrollo social, económico y político en los lugares que reciben la actividad turística.

En cuanto el impacto social del turismo hay que remarcar que se producen transformaciones culturales, incluso llegando a perder la propia identidad social, y debido a la interacción de los turistas con los residentes se produce un cambio en la manera que tienen los locales de percibir al turista.

¹⁰Organización Mundial del Turismo y Naciones Unidas (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Disponible en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf [29 de marzo de 2016]

Económicamente el turismo también genera impactos dado que se produce una transferencia de divisas, se redistribuyen los recursos económicos, genera empleo y, en numerosas ocasiones, se desarrollan los servicios de infraestructuras, pero a su vez, existen impactos negativos como la inflación; se incrementan los precios en las temporadas en las que hay una mayor afluencia de turistas y este hecho afecta a los residentes del lugar.

Respecto a los impactos políticos del turismo en la sociedad receptora es muy importante que se creen leyes que regulen el turismo, las vacunas necesarias para la entrada en el país y, lo que más concierne a este trabajo, implantar leyes que protejan el medioambiente dado que el turismo va estrechamente ligado a la naturaleza y si este no se preserva será un hándicap para el turismo del futuro. También se produce contaminación de ríos, playas, parques, etc. Desde el gobierno se busca garantizar el respeto de los derechos de todas las personas.

El Ayuntamiento de Santander en 2005 hace un diagnóstico de sostenibilidad para conocer cuál es el punto de partida para convertir Santander en una ciudad sostenible. En este diagnóstico se hace referencia a la presión que la energía, el transporte y la movilidad y el turismo ejercen sobre los recursos naturales. A partir de este momento se elaboró un Plan de Acción en el cual están definidos los objetivos y las metas a corto, medio y largo plazo que el Ayuntamiento de Santander se propone alcanzar. Finalmente, una vez elaborado el Plan de Acción, se concretó un Plan de Seguimiento para conocer los avances que se han producido como consecuencia del Plan de Acción confeccionado con anterioridad.

Algunos de los planes que se proponen desde el Ayuntamiento de Santander tienen como finalidad potenciar el uso de la energía solar, establecer medidas que lleven a una situación de eficiencia energética en el alumbrado exterior y fomentar el uso de combustibles alternativos a los comunes.

Para conseguir convertir en una ciudad inteligente a Santander se está trabajando en la creación del cerebro que gestione y coordine todos los servicios que ofrece la ciudad. Esto se va a realizar gracias a los sensores que se están implantando por toda la ciudad que proporcionan información acerca del clima, aparcamiento y sistemas de riego entre otros.

Se están implantando 3 tipos de sensores distintos: fijos, móviles y participativos. Los primeros se instalan en un lugar fijo y proporcionan información del lugar donde se encuentran. Los segundos, se implantan en objetos que se encuentran en movimiento y proporcionan información del lugar donde se encuentran en cada momento. Finalmente, los participativos son los ciudadanos, quienes pueden informar de lo que está ocurriendo a través de su smartphone.

La ciudad de Vitoria fue nombrada Capital Verde Europea 2012, el 21 de octubre de 2010 por la Comisión Europea. Esto es debido a que es una ciudad que:

- Lucha contra el cambio climático. En 2006 Vitoria se propuso luchar contra el cambio climático y reducir en 300.000 toneladas por año las emisiones de CO₂

con la Estrategia de Vitoria-Gasteiz para la Prevención del Cambio Climático 2006-2012 y hacer que sea una ciudad "carbono neutra".

- Naturaleza y Biodiversidad. El Ayuntamiento de Vitoria ha desarrollado la Agenda 21 Local en la que la naturaleza y la biodiversidad son uno de los ejes principales. A su vez, el ayuntamiento considera el mantenimiento y la mejora de la biodiversidad un aspecto clave. Desarrollaron el proyecto Anillo Verde en el que se engloban varios parques situados en la periferia de la ciudad que poseen un valor ecológico y paisajístico muy alto. El principal objetivo de este proyecto era recuperar la periferia y crear una gran área verde de uso recreativo en torno a la ciudad.
- Calidad del aire. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desea mejorar la calidad del aire disminuyendo la contaminación del mismo para proteger a los ciudadanos y evitar así los riesgos que se derivan de la contaminación.
- Contaminación acústica. En el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz poseen herramientas legales para conseguir reducir el nivel de ruido que es provocado por el tráfico de la ciudad.
- Gestión de los residuos. Algunos de los pasos a seguir para conseguir gestionar los residuos implican reducir los residuos que se producen, reciclar y reutilizar los residuos entre otras.
- Consumo y gestión del agua. Desde el ayuntamiento se ha elaborado un Plan Integral de Ahorro de Agua para conseguir que el gasto medio por persona diario se reduzca hasta 110 litros. Estas medidas son necesarias para poder abastecer a los ciudadanos y, además, para proteger y cuidar el medioambiente.

En el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz también se apuesta por un turismo responsable. Toman como referencia la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, que tuvo lugar en Lanzarote en 1995. Esta es la primera vez que se trata la importancia de aplicar el desarrollo sostenible en el turismo. Es a raíz de la Carta Mundial de Turismo Sostenible en la que se desarrolla la certificación BiosphereResponsibleTourism, que se aplica a todos los establecimientos del sector turístico.

La Certificación BiosphereResponsibleTourism está diseñada específicamente para la industria del turismo. Fue elaborada bajo el amparo de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) y es reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible. Se fundamenta en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (Organización de las Naciones Unidas) que se integraron en la Agenda 2030.

Manifiesta que uno de los objetivos más necesarios actualmente es conseguir desarrollar productos y destinos sostenibles mediante el diseño de modelos de turismo sostenible.

Existen 3 tipos de certificados:

1. "Biosphere para alojamientos". Está dirigido a apartamentos, campings, hoteles y apartahoteles.
2. "Biosphere para destinos y grandes corporaciones". Enfocado a cadenas hoteleras y a destinos.

3. "Biosphere a medida". Se centra en eventos, parques, atracciones, restaurantes, experiencias, rutas, etc.

A partir de aquí, en el año 2006, Vitoria empezó a desarrollar iniciativas para conseguir ser un Destino Turístico que se considera Sostenible. Es decir, para llegar a serlo debe fomentar las actividades turísticas que sean sostenibles ambientalmente, económicamente y socioculturalmente hablando. El turismo ha de ser sostenible a nivel global y a nivel del sistema local receptor. También, es importante incluir la historia y la diversidad cultural como elementos fundamentales para el desarrollo turístico al igual que lo son las infraestructuras y los servicios en el destino turístico para fomentar el valor del patrimonio cultural y social del destino.

Vitoria, además, ha sido la ciudad donde ha tenido lugar el pasado mes de noviembre de 2015 la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible, en la que se aprobó la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20. En esta carta se reformula la Primera Carta Mundial de Turismo Sostenible, añadiendo a ella los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto supone una ocasión para dirigir el turismo por caminos de integración y de sostenibilidad.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible son¹¹:

1. "Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3. Garantiza una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9. Construir infraestructuras resilientes¹², promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

¹¹ Organización de las Naciones Unidas (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. 17 Objetivos para Transformar Nuestro Mundo*. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/#> [12 de abril de 2016]

¹² La Real Academia de la Lengua define resiliente como:

1. adj. Que tiene resiliencia.

Esta misma define resiliencia como:

1. f. Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.
2. f. Capacidad de un material, mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido.

Real Academia Española (2014). *23.ª Edición de Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
15. Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible”.

Es fundamental basar la organización y los propios eventos en estos 17 objetivos para conseguir cuidar el planeta y obtener el bienestar de todas las personas.

En cuanto a la oferta de turismo de congresos que posee la ciudad de Vitoria hay que decir que desde el ayuntamiento se dirige la promoción y dinamización de Vitoria como una ubicación perfecta para ferias, incentivos, eventos y congresos. Además, promueve de una manera conjunta Vitoria como Capital Verde Europea del 2012 y el turismo de congresos. Y ofrece una guía para la celebración de eventos sostenibles en la ciudad.

Respecto a la manera de promocionar el turismo de eventos, congresos e incentivos sostenible en la ciudad de Santander hay que decir que, por un lado, existe información sobre las medidas que se están tomando para la mejora de la sostenibilidad en la ciudad y, por otro lado, existe información sobre los lugares donde pueden tener lugar los actos, pero no se dispone de información acerca de cómo aplicar las medidas sostenibles en la organización de eventos congresuales.

c) Objetivos y preguntas que se va a contestar el trabajo

Como he desarrollado hasta ahora, el respeto al medioambiente y la sostenibilidad es un aspecto a mejorar en nuestra sociedad ya que si no se cuida acabaremos con todos los recursos naturales de los que disponemos, que es perjudicial para las generaciones futuras.

Por este motivo es importante:

- Conocer las empresas del sector turístico que se dedican a la organización de eventos y hasta qué medida están comprometidas con el medioambiente.
- Evaluar si las empresas vitorianas de este sector están más concienciadas que las santanderinas de la importancia que tiene que las empresas del sector sean respetuosas medioambientalmente hablando.
- Investigar acerca de las medidas que se toman a la hora de organizar un evento sostenible para, de esta manera, poder proponer nuevas medidas que ayuden a la protección del medioambiente.

- Conocer si los clientes de las empresas dedicadas al turismo de eventos, congresos e incentivos están suficientemente concienciadas de la importancia de realizar un acto sostenible o si son las propias empresas las que lo ofrecen como una alternativa actual y diferente además de no ser perjudicial para el entorno.
- Hacer una valoración sobre los porcentajes aproximados de los eventos que organizan a lo largo del año y que tienen especial cuidado con el medioambiente y dónde se organizan.
- Describir las medidas que se toman por parte de la empresa para preservar el entorno donde el acto va a tener lugar. Además, valorar si los costes de la organización del evento aumentan por el hecho de tomar medidas responsables con el medioambiente.
- Conocer si el personal que se requiere para el correcto desarrollo del acto es local o si se contratan empresa que no pertenecen a la localidad donde se va a desarrollar el evento.
- Evaluar la implicación de las administraciones públicas fomentando la práctica de eventos respetuosos con el entorno.

Para obtener esta información se realizará una encuesta a un número de empresas cuya actividad principal sea la organización de eventos, congresos e incentivos y se realizará un estudio de las respuestas obtenidas de la misma.

A partir de este análisis se obtendrán conclusiones y se propondrán nuevas medidas a tomar para potenciar el turismo M.I.C.E. (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) y desestacionalizar la industria del turismo en la región.

4. Metodología

Para redactar la introducción de este trabajo se hizo una selección de las fuentes que se iban a utilizar junto con las bases de datos que podían aportar información útil para la descripción de la finalidad del trabajo, la situación actual y la respuesta a las preguntas que se plantean a la hora de realizar este proyecto.

Los datos necesarios para la realización de este estudio se han recopilado de fuentes como libros, guías de sostenibilidad, páginas web y testimonios de personas dedicadas a organizar actos de manera sostenible entre los meses de diciembre del año 2015 y mayo del año 2016. Toda la información obtenida se ha utilizado para la redacción de todos los aspectos teóricos del proyecto.

En cuanto a las **fuentes secundarias** es necesario decir que se han utilizado libros sobre economía en el turismo, impactos sociológicos del turismo, manuales de turismo sostenible, diferentes guías de eventos sostenibles, diferentes códigos y cartas de la Organización Mundial del Turismo donde se aborda el problema del impacto medioambiental que provoca el turismo, artículos de las Revistas de Protocolo, manuales para la organización de eventos, entre otros. En su gran mayoría, las fuentes secundarias provienen de Internet. Es a partir de estas fuentes que se obtiene toda la información necesaria para redactar la historia y la situación actual del turismo de eventos, congresos e incentivos y la situación actual de las medidas sostenibles en los negocios.

También han sido utilizados datos que provienen de la experiencia de profesionales del sector que llevan a cabo prácticas sostenibles en el momento de organizar eventos y profesionales que todavía no tienen integradas unas medidas para la organización de eventos sostenibles, esto son las **fuentes primarias**.

Todas las fuentes utilizadas para la realización de este proyecto están reflejadas en la bibliografía.

A la hora de realizar el análisis de las medidas que se toman en las empresas para proteger al máximo el medioambiente en el transcurso de un acto se ha confeccionado una encuesta de 25 preguntas en las que hay preguntas abiertas y preguntas cerradas. Esta encuesta se envió por email a las personas responsables de cada empresa.

En total se ha contactado con 10 empresas, 5 de ellas se localizan en Santander y las otras 5 empresas son de Vitoria.

En un primer momento se contactó con ellas vía telefónica, se obtuvo respuesta telefónica de todas, se explicó sobre qué trataba el trabajo y se pidió colaboración para hacer el estudio de las medidas sostenibles que toman las empresas.

Fue necesario contactar una segunda vez con las empresas para agradecer a las que ya habían respondido su colaboración y para enviar un recordatorio a aquellas que no habían tenido la oportunidad hasta el momento de responder.

A partir de los datos obtenidos de las encuestas se ha realizado un estudio para conocer qué grado de concienciación existe en el sector del turismo de eventos, congresos e incentivos. Además de analizar si una de las dos ciudades aplica más medidas sostenibles que la otra.

Dado que en el primer envío solo se hubo participación de 5 empresas y los datos obtenidos no eran fiables dado que la muestra obtenida no era representativa, se ha decidido entrevistar a 2 empresas, una de Santander y otra de Vitoria para obtener información más detallada y poder contrastar ambas.



5. Capítulos

a) Definiciones

La definición de **evento** en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española consta de 5 acepciones¹³:

1. m. acaecimiento
2. m. eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer.
3. m. Cuba, El Salv., Méx., Perú, Ur. y Ven. Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva.
A cualquier, o a todo, ~.
1. locs. advs. En previsión de todo lo que pueda suceder.
2. locs. advs. Sin reservas ni preocupaciones.

Pero no solamente es la Real Academia Española la que define el término evento. El diccionario de Uso del Español María Moliner define **evento** como¹⁴:

1. m. Suceso. Particularmente suceso posible.
2. Acto público de carácter cultural, deportivo, etc: "Se han organizado una serie de eventos con motivo del centenario de la muerte del escritor".

En segundo lugar, **acto** también es definido por el diccionario de la Real Academia Española en su tercera acepción como¹⁵:

1. m. Celebración pública o solemne. Salón de actos.

En este caso, el diccionario María Moliner define **acto** en su segunda acepción como¹⁶:

1. (Celebrar) Acción celebrada públicamente, con solemnidad o con un motivo cultural o político. ~Acto público.

Es necesario definir también el término **medioambiente**. Según la Real Academia Española, medio ambiente es¹⁷:

¹³ Real Academia Española (2014). *23.ª Edición de Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

¹⁴ María Moliner (2007). *3ª Edición de Diccionario de Uso de Español María Moliner*. Madrid: Gredos

¹⁵ Real Academia Española (2014). *23.ª Edición de Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

¹⁶ María Moliner (2007). *3ª Edición de Diccionario de Uso de Español María Moliner*. Madrid: Gredos

¹⁷ Real Academia Española (2014). *23.ª Edición de Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

1. m. medio (II conjunto de circunstancias exteriores a un ser vivo)

Otro concepto que se va a definir es **desarrollo sostenible**. Según el Informe Brundtland desarrollo sostenible es "aquel que garantiza las necesidades de las generaciones actuales, sin comprometer las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"¹⁸



¹⁸ Gro Harlem Brundtland (1987). *Informe Brundtland*. Disponible en: <http://eventossostenibles.org/?portfolio=84> [26 de mayo de 2016]

b) Encuesta y entrevistas

La encuesta preparada con la aplicación de Google, Google Formularios, para enviar vía correo electrónico a 10 empresas escogidas entre Santander y Vitoria. Consta de una breve presentación del Trabajo de Fin de Grado, además de 25 preguntas. Algunas de ellas eran abiertas, otras semi-abiertas y otras cerradas.

Se escogió esa aplicación debido a que en el momento en el que algún encuestado responde al formulario llega automáticamente un email para avisar que hay una respuesta más. Además, también clasifica automáticamente las respuestas y aparecen gráficos con porcentajes que representan las respuestas obtenidas.

En este formulario se han realizado preguntas acerca de:

- El número de trabajadores con los que cuenta la empresa
- El tipo de eventos que suelen organizar
- La época del año en la que el volumen de trabajo es mayor
- El protocolo de sostenibilidad que siguen a la hora de preparar todo lo necesario para el evento en cuestión
- Las medidas medioambientales que se toman dentro de la empresa
- Los planes estratégicos que establecen antes de comenzar a trabajar en un acto para minimizar el impacto medioambiental
- Las medidas que suelen tomar para hacer que el evento sea más sostenible
- Las aplicaciones informáticas que utilizan para agilizar el control de asistentes y para conocer su grado de satisfacción

Las últimas preguntas están relacionadas con el conocimiento de páginas web que ayudan en la organización de eventos sostenibles como son www.eventossostenibles.es o la de la Red Estatal de Eventos Sostenibles.

Finalmente, las dos últimas preguntas son para conocer el interés que tienen las empresas en introducirse más en este ámbito y las horas que estarían dispuestos a emplear en cursos enfocados al aprendizaje de técnicas para hacer sostenible un evento, para mejorar la organización del mismo o para introducirse en la organización sostenible si no lo están ya.

Los resultados que se obtuvieron de esta encuesta son datos representativos de la población estudiada ya que se ha obtenido respuesta de 8 de las 10 empresas con las que se contactó en un inicio.

Tras observar que la primera vez que se envió el formulario solo respondieron 5 empresas se hizo un reenvío a todas ellas una vez más para, en primer lugar, agradecer la colaboración de las empresas que ya habían respondido a la encuesta y, en segundo lugar, para enviar un recordatorio a las empresas que no habían tenido oportunidad de responder hasta ese momento.

Después del último envío no se produjo ningún tipo de reacción por parte de las empresas que no habían colaborado inicialmente hasta pasado un mes, probablemente debido a que en el mes de agosto hay muchos trabajadores que se encuentran de vacaciones.

Dado que pasó un mes hasta que se obtuvieron 8 respuestas se entrevistó a una de las personas con las que se había hablado de la empresa Fideliza-Grupo Xabide, que cuenta con más de 15 años de experiencia, para ampliar información acerca de las respuestas que habían proporcionado en la encuesta.

También se intentó entrevistar a una de las empresas de Santander, pero en esta ocasión, la empresa solicitó información acerca de la cuestión del trabajo vía correo electrónico y, una vez enviada, no se obtuvo respuesta alguna.

c) Resultados de las encuestas de Santander

La encuesta confeccionada se hizo por duplicado para tener dos enlaces distintos a la misma y poder remitirle uno a las empresas de Santander y el otro a las empresas de Vitoria, de esta manera, tener las respuestas clasificadas según el lugar de procedencia de la empresa.

Una vez sabido esto, de las 5 empresas de Santander con las que se contactó contestaron a la encuesta 4. Los resultados más significativos de este formulario fueron:

- El 100% de las empresas que respondieron a la encuesta organizan eventos sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

¿Organizan eventos sostenibles y respetuosos con el medioambiente?



Gráfico 1. Organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia

- El tipo de actos que más organizan las empresas de Santander son eventos profesionales y culturales.

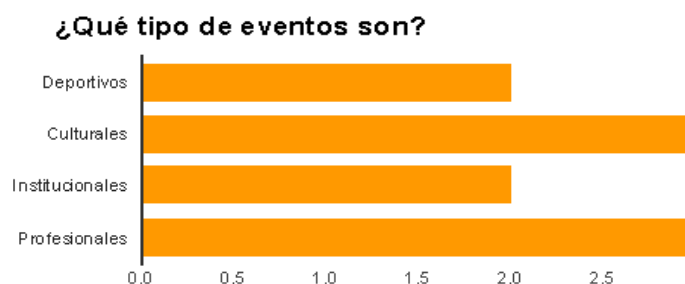


Gráfico 2. Tipos de eventos. Fuente: Elaboración propia

- Solo una de las cuatro empresas cuenta con un protocolo de sostenibilidad con el cual guiarse a la hora de organizar un evento.

¿Cuentan con un protocolo de sostenibilidad para guiarse a la hora de organizar un acto?



Gráfico 3. Protocolo de sostenibilidad para organizar actos. Fuente: Elaboración propia

- El 75% de las empresas aplican dentro de las mismas medidas sostenibles con el medioambiente.

¿Aplican en la empresa medidas medioambientales?



Gráfico 4. Medidas medioambientales en la empresa. Fuente: Elaboración propia

- En el año 2013 había un 75% de empresas que tomaron medidas sostenibles en menos de la mitad de los eventos que organizaron, mientras que con el transcurso de los años ha disminuido este porcentaje y se ha reducido hasta un 25% en el año 2015.

2013 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]



Menos de la mitad	3	75%
La mitad	0	0%
Más de la mitad	1	25%

Gráfico 5. Eventos sostenibles 2013. Fuente: Elaboración propia

2014 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]

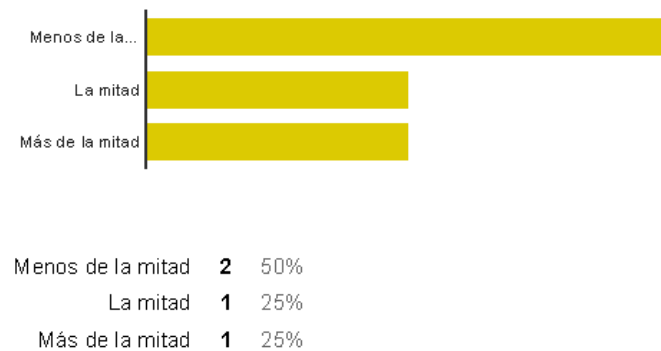


Gráfico 7. Eventos sostenibles 2014. Fuente: Elaboración propia

2015 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]

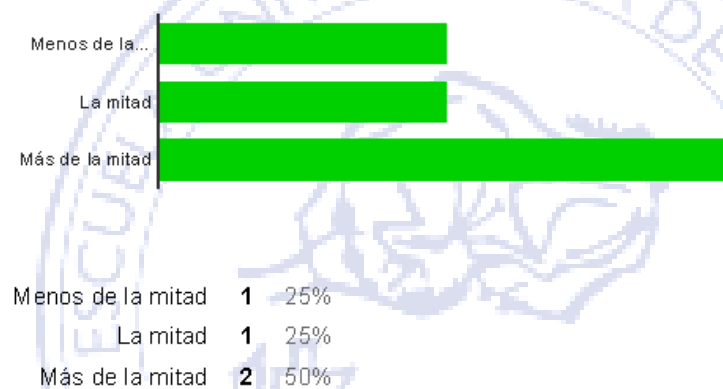


Gráfico 8. Eventos sostenibles 2015. Fuente: Elaboración propia

- El 50% de las empresas organizadoras de eventos no establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar.

¿Establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar para reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos?



Gráfico 6. Planes estratégicos para reducir el consumo energético. Fuente: Elaboración propia

- Las medidas sostenibles que más toman las empresas santanderinas a la hora de organizar un acto son:
 - Reducir los residuos al máximo.
 - Disminuir el consumo de agua y energía.

¿Qué medidas toman a la hora de organizar un evento para que sea respetuoso con el medioambiente?



Gráfico 9. Medidas tomadas para la organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia

- En la pregunta de cómo de importante se ve el lugar donde se va a desarrollar el evento para que el acto sea más o menos sostenible el 75% ha valorado con un 4 sobre 5 la importancia del lugar, el 25% restante lo ha valorado con un 5, siendo 1 poco importante y 5 muy importante.

¿Cree que el lugar donde se va a desarrollar el evento es un factor clave para el desarrollo de un acto sostenible?

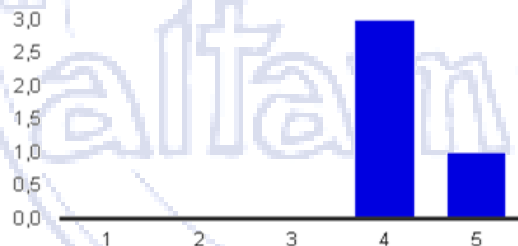
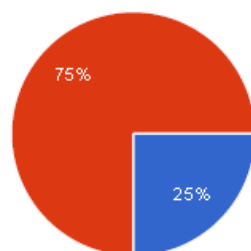


Gráfico 10. Lugar que acoge el evento como factor clave. Fuente: Elaboración propia

- A la pregunta de si trabajan con empresas locales que cuenten con empleados en riesgo de exclusión social la respuesta ha sido un 75% no, mientras que un 25% sí que lo hace.

¿Trabajan con empresas locales que cuenten con empleados en riesgo de exclusión social?



Sí	1	25%
No	3	75%

Gráfico 11. Contratación de empresas con empleados en riesgo de exclusión social. Fuente: Elaboración propia

- Sin embargo, las empresas santanderinas están concienciadas con la gastronomía y los productos locales y el 75% de las empresas sí contratan catering que ofrece estos servicios.

A la hora de contratar un catering ¿seleccionan aquellos que ofrecen productos locales, de temporada, ecológicos o de comercio justo?



Gráfico 12. Contratación de catering que utilice productos de temporada, locales, ecológicos o de comercio justo. Fuente: Elaboración propia

- También, el 75% afirma que los costes del evento son superiores cuando se organiza de manera sostenible, frente a un 25% que ha experimentado lo contrario.

Cuando el evento finaliza, ¿los costes han sido superiores que si se hubiera organizado un evento sin tener en cuenta el medioambiente?



Gráfico 13. Costes de un evento sostenible. Fuente: Elaboración propia

- El 50% de las empresas no comunican a sus asistentes los gastos y el impacto en el medio que ha ocasionado el evento.

Cuando organizan un acto, ¿comunican a los asistentes el impacto que este ha generado y las medidas que se han tomado para minimizarlo?



Gráfico 14. Comunicar a los asistentes al acto el impacto que ha generado. Fuente: Elaboración propia

- Al 100% de las empresas que han participado en la encuesta le gustaría participar en un curso sobre cómo hacer sostenibles eventos, pero el 75% no emplearía más de 10 horas.

¿Le gustaría asistir a un curso sobre cómo sostenibilizar un evento para mejorar la organización de sus eventos o para comenzar a organizar eventos sostenibles en el caso de que no lo hiciera antes?



Sí	4	100%
No	0	0%

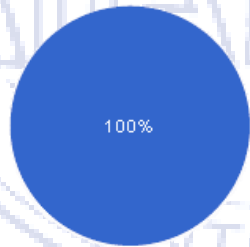
Gráfico 15. Predisposición para realizar un curso sobre cómo hacer que un acto sea sostenible. Fuente: Elaboración propia

d) Resultados de las encuestas de Vitoria

Las respuestas obtenidas de la misma encuesta realizada en Vitoria son:

- El 100% de los encuestados realiza eventos sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

¿Organizan eventos sostenibles y respetuosos con el medioambiente?

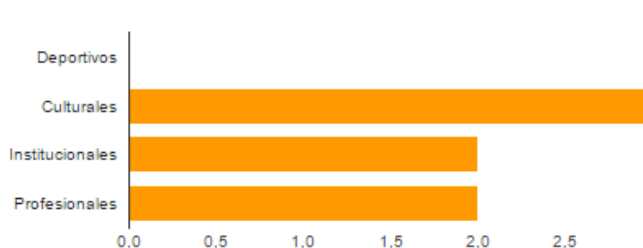


Sí	4	100%
No	0	0%

Gráfico 16. Organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia

- El tipo de eventos que más organizan en Vitoria son culturales, aunque también se dedican a eventos institucionales y profesionales.

¿Qué tipo de eventos son?

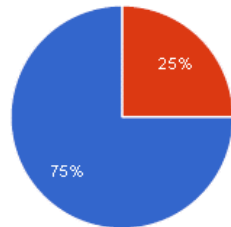


Deportivos	0	0%
Culturales	3	75%
Institucionales	2	50%
Profesionales	2	50%

Gráfico 17. Tipos de eventos. Fuente: Elaboración propia

- Solamente el 25% de las empresas encuestadas no cuentan con un protocolo de sostenibilidad con el cual guiarse a la hora de organizar un acto.

¿Cuentan con un protocolo de sostenibilidad para guiarse a la hora de organizar un acto?

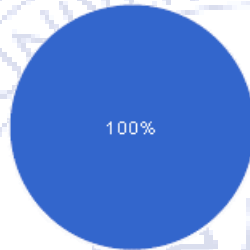


Sí 3 75%
No 1 25%

Gráfico 18. Protocolo de sostenibilidad para organizar actos. Fuente: Elaboración propia

- El 100% de las empresas aplican medidas sostenibles dentro de la misma.

¿Aplican en la empresa medidas medioambientales?



Sí 4 100%
No 0 0%

Gráfico 19. Medidas medioambientales en la empresa. Fuente: Elaboración propia

- A lo largo de los años 2013, 2014 y 2015 ha aumentado considerablemente el número de eventos sostenibles que organizan a lo largo del año. En 2013 la mitad de los eventos organizados por 2 de las empresas encuestadas eran sostenibles. En 2014 la mitad de los actos organizados por 3 de las 4 empresas eran sostenibles, mientras que en 2015 más de la mitad de los actos organizados por 3 de las 4 empresas eran sostenibles.

2013 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]



Menos de la mitad 1 25%
La mitad 2 50%
Más de la mitad 1 25%

Gráfico 20. Eventos sostenibles 2013. Fuente: Elaboración propia

2014 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]

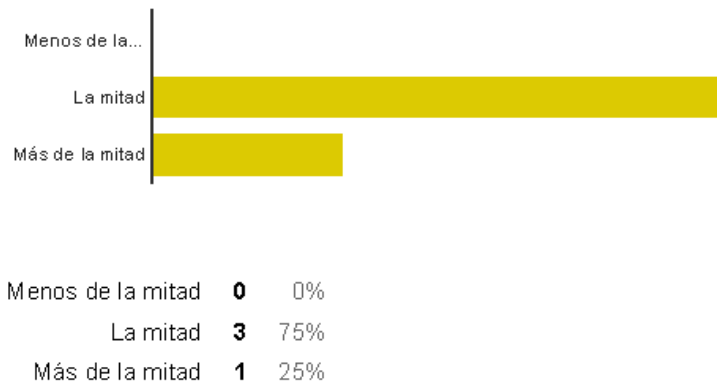


Gráfico 23. Eventos sostenibles 2014. Fuente: Elaboración propia

2015 [De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles?]

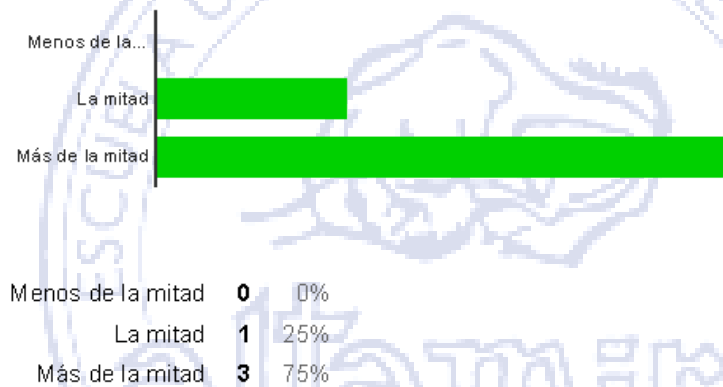
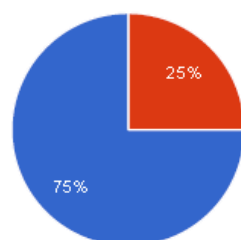


Gráfico 22. Eventos sostenibles 2015. Fuente: Elaboración propia

- El 75% de las empresas sí que establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar para reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos.

¿Establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar para reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos?



Sí **3** 75%
No **1** 25%

Gráfico 21. Planes estratégicos para reducir el consumo energético. fuente: Elaboración propia

- En cuanto a las medidas que más se toman en Vitoria para organizar un evento respetuoso con el medioambiente, las más consideradas son:
 - Disminuir el consumo de agua y energía.
 - Promover y facilitar la movilidad sostenible.

¿Qué medidas toman a la hora de organizar un evento para que sea respetuoso con el medioambiente?

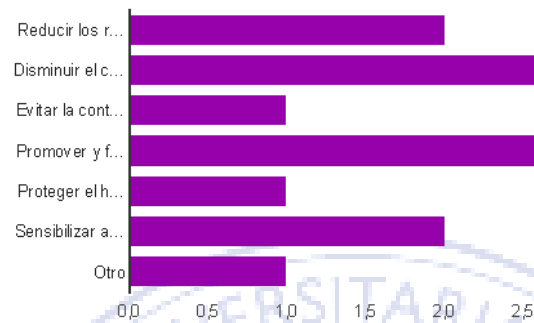


Gráfico 24. Medidas tomadas para la organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia

- El 50% de los encuestados valoran con un 4 sobre 5 la importancia del lugar donde se va a desarrollar un evento, mientras que el otro 50% lo ha valorado con un 5 sobre 5. Siendo 1 muy poco importante y 5 muy importante.

Cree que el lugar donde se va a desarrollar el evento es un factor clave para el desarrollo de un acto sostenible?

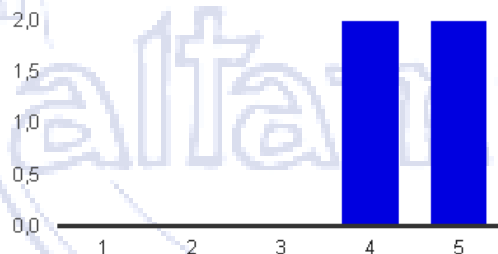


Gráfico 25. Lugar que acoge el evento como factor clave. Fuente: Elaboración propia

- El 100% de las empresas encuestadas de Vitoria trabajan con personas en riesgo de exclusión social.

¿Trabajan con empresas locales que cuenten con empleados en riesgo de exclusión social?



Sí	4	100%
No	0	0%

Gráfico 26. Contratación de empresas con empleados en riesgo de exclusión social. Fuente: Elaboración propia

- También, el 100% de las empresas trabajan con empresas de catering que utilizan productos gastronómicos locales, de temporada, ecológicos o de comercio justo.

A la hora de contratar un catering, ¿seleccionan aquellos que ofrecen productos locales, de temporada, ecológicos o de comercio justo?



Gráfico 27. Contratación de catering que utilice productos de temporada, locales, ecológicos o de comercio justo. Fuente: Elaboración propia

- El 100% afirma que cuando un evento sostenible finaliza, los costes no han sido superiores que si no se hubieran tomado medidas para minimizar el impacto medioambiental del acto.

Cuando el evento finaliza, ¿los costes han sido superiores que si se hubiera organizado un evento sin tener en cuenta el medioambiente?



Gráfico 28. Costes de un evento sostenible. Fuente: Elaboración propia

- Cuando acaba un acto, el 50% de las empresas comunican a los asistentes al mismo el impacto que ha generado y las medidas que se han tomado, mientras que el otro 50% no proporciona esta información a sus asistentes.

Cuando organizan un acto, ¿comunican a los asistentes el impacto que este ha generado y las medidas que se han tomado para minimizarlo?



Gráfico 29. Comunicar a los asistentes al acto el impacto que ha generado. Fuente: Elaboración propia

- Al 75% de las empresas les gustaría asistir a un curso sobre cómo hacer más sostenible un evento y el 66,6% de los que sí están dispuestos emplearía 10 horas en este curso, mientras que el otro 33,3% emplearía 20 horas.

¿Le gustaría asistir a un curso sobre cómo sostenibilizar un evento para mejorar la organización de sus eventos o para comenzar a organizar eventos sostenibles en el caso de que no lo hiciera antes?



Gráfico 30. Predisposición para realizar un curso sobre cómo hacer que un acto sea sostenible. Fuente: Elaboración propia



e) Comparación de resultados

Como se puede observar en análisis de los resultados obtenidos en ambas encuestas las empresas de Vitoria tienen más conciencia y más experiencia a la hora de organizar un evento sostenible. Esto puede ser debido a que en el año 2012 Vitoria fue elegida Capital Verde Europea 2012. Fue unos años antes de este momento cuando la ciudad comenzó a transformarse para conseguir ser una ciudad más respetuosa con el medioambiente.

Existe la Comunidad Pacto Verde que "lo que comenzó como una declaración de un grupo de empresas comprometidas con el medio ambiente ha ido creciendo con el paso del tiempo, por lo que es necesario dar un paso más allá del compromiso y afrontar nuevos retos para avanzar en el camino de la sostenibilidad"¹⁹. La finalidad de este pacto es llegar a ser un referente en este ámbito.

Prácticamente las dos ciudades se dedican a organizar el mismo tipo de eventos, siendo la mayoría eventos culturales.

Pero a la hora de organizar un acto sostenible en Vitoria el 75% de las empresas cuentan con un protocolo de sostenibilidad para guiarse en el momento de comenzar con todos los preparativos que el evento conlleva. Mientras que en Santander es el 75% de las empresas el que no cuenta con este tipo de protocolo.

En cuanto a las medidas que toman las empresas dentro de las mismas para poder reducir la contaminación y el consumo energético y de agua hay que destacar que todavía en Santander existen empresas que no aplican ningún tipo de medidas medioambientales frente al 100% de las empresas de Vitoria.

Respecto aumento del número de eventos sostenibles que ha habido en los 3 últimos años hay que decir que ambas ciudades han mejorado ese porcentaje, aunque Vitoria en el año 2013 se organizaban más eventos sostenibles que en Santander.

Sin embargo, hay más empresas en Santander que establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar para, de esta manera, poder reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos.

En la medida sostenible que más empresas coinciden de Santander y Vitoria es en disminuir el consumo de agua y energía en cada acto.

Las empresas de ambas ciudades creen que es un factor muy importante a la hora de organizar un evento el lugar donde va a tener lugar el mismo.

El 100% de las empresas de Vitoria trabajan con empresas con empleados en riesgo de exclusión social. Mientras que a las empresas de Santander todavía les queda un poco de trabajo hasta conseguir integrar a colectivo entre sus colaboradores habituales. Al

¹⁹ Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. *Comunidad Pacto Verde – Empresas y organizaciones por la sostenibilidad*. Disponible en: http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=u_833ce30_133affe9adf__7fd8 [5 de septiembre]

igual que todavía hay empresas en Santander que entre sus colaboradores no cuentan con empresas de catering que ofrezcan productos locales, ecológicos, de comercio justo o de temporada. Mientras que en la ciudad vasca el 100% de las empresas encuestadas trabajan con este tipo de catering.

Otra diferencia notable y que hace pensar que en Santander todavía se puede mejorar más en este aspecto es que el 75% de las empresas locales afirman que los costes de la organización de un evento sostenible son superiores a los costes de evento en el que no se tenga en cuenta el factor medioambiental. Sin embargo, el 100% de las empresas vitorianas aseguran que los gastos no han sido superiores que si se hubiera organizado un evento sin reducir su impacto en el entorno.

Finalmente, las empresas de ambas ciudades están dispuestas a mejorar sus conocimientos en este tema realizando un curso de cómo hacer sostenibles los eventos.



6. Conclusiones y propuestas

En el apartado anterior se ha mencionado del Pacto Verde con el que cuenta la ciudad de Vitoria. Dicho pacto es una manera de fomentar e involucrar a las empresas en el cuidado del medioambiente.

Tras haber entrevistado a una trabajadora de una de las empresas vitorianas se ha podido comprobar que esta ciudad es sostenible y por esta razón fue Capital Verde Europea en el año 2012.

Un ejemplo que demuestra que la ciudad está trabajando día a día para poder contar con espacios que minimicen al máximo la generación de residuos y el consumo de energía y agua es el caso del Palacio de Congresos Europa.

En este palacio se han llevado a cabo reformas para conseguir que sea mucho más eficiente. Según el artículo publicado por: Todo Sobre Construcción Sostenible, con este proyecto han reducido en un 70% el consumo de recursos energéticos²⁰.

Por otro lado, si se accede a la página web del Ayuntamiento de Vitoria se puede encontrar gran variedad de información acerca de los espacios sostenibles con los que cuenta la ciudad, los proyectos que tienen en marcha para modernizar las empresas en este aspecto, las subvenciones que se ofrecen desde el ayuntamiento para impulsar el comercio de proximidad entre entidades sin ánimo de lucro, entre otras.

Finalmente, en el sitio web de este ayuntamiento hay un apartado en el que los ciudadanos disponen de toda la información sobre recursos medioambientales con los que cuenta su localidad y de los que pueden disfrutar todos los lugareños.

Por otro lado, desde el Excelentísimo Ayuntamiento de Santander se están empezando a fomentar las prácticas sostenibles en el ámbito de la organización y creación de eventos. Fue en el año 2015 cuando se organizó una jornada de formación sobre las tendencias más actuales en eventos sostenibles, a la cual asistió el coordinador de "Eventsost" España.

Es en este momento cuando Gema Igual, como concejala de Turismo y Relaciones Institucionales del ayuntamiento de nuestra ciudad animó a las empresas a poner en práctica este tipo de medidas para mejorar la calidad de sus servicios y para que sea un hecho que las diferencie de todas las demás empresas especializadas en este campo. Y anuncia que se están barajando varias medidas para impulsar estas prácticas en las pequeñas y medianas empresas, entre las que se encuentra: proporcionar materiales que sirvan de base para la creación de nuevas empresas que deseen ser medioambientalmente responsables.

²⁰ Todo Sobre Construcción Sostenible (2014). *Rehabilitación Energética del Palacio de Congresos Europa en Vitoria*. Disponible en: <https://www.construible.es/articulos/rehabilitacion-energetica-del-palacio-de-congresos-europa-en-vitoria> [7 de septiembre 2016]

El hecho de que en la entrevista realizada a una de las integrantes de una empresa vasca se hablara de que la empresa decidió cambiar su manera de trabajar para convertir la organización de eventos en un negocio sostenible hace ya 10 años nos hace pensar que las empresas de Vitoria se encuentran más avanzadas en prácticas sostenibles que las empresas de Santander.

La situación en Santander no es preocupante dado que ya se están impulsando medidas y ayudas para que las empresas opten por un modelo de negocio sostenible, aunque no al mismo ritmo que actualmente tiene la ciudad de Vitoria.

Otro de los problemas claro que se ve en las empresas que se han encuestado de Santander es que sostienen que los costes de los eventos en los que se han aplicado medidas sostenibles conllevan unos costes más elevados que si no se tomara ninguna medida para respetar el medioambiente. Sin embargo, ninguna de las empresas de Vitoria cree que los costes son más elevados si se cuida el entorno a la vez que se organiza el evento.

Esto puede ser un problema de que los empresarios santanderinos no tienen suficiente formación ni suficiente información sobre cómo hacer sostenible un evento para que los costes no sean superiores y, desde luego, la única manera que existe para resolver este problema es fomentar desde la administración cursos, guías y material en general con el que las empresas puedan guiarse y tomar ideas para mejorar su negocio.

La ciudad de Santander todavía puede mejorar y avanzar mucho más en el sector de congresos y eventos, no solamente para convertirse en una ciudad puntera en este ámbito, sino porque este tipo de actividades puede ayudar a desestacionalizar el turismo en la región.

Sería interesante que el Ayuntamiento de Santander se empleara más a fondo en concienciar a toda la población de lo importante que es que trabajemos todos en conjunto para hacer de esta localidad una ciudad más sostenible en todos los sentidos. Todos tenemos que formar parte del compromiso con nuestro entorno.

No obstante, cabe mencionar que la ciudad de Santander se encuentra inmersa en un proyecto de arquitectura tecnológica que pertenece al Plan Estratégico 2020, cuya finalidad es aumentar la eficiencia y la sostenibilidad de todos los servicios que ofrece la ciudad para llegar a ser una ciudad inteligente, es decir, va a permitir llevar a cabo una gestión integral y coordinada de la ciudad.

Por otro lado, se debería trabajar en la rehabilitación de espacios degradados para fomentar el ocio en el medioambiente, deberían organizar más actividades en la naturaleza tanto para enseñar a los niños desde pequeños como para concienciar a los adultos de que es necesario cuidar y proteger el lugar donde habitan.

Además, en la respuesta a la pregunta de las medidas que toman las empresas a la hora de organizar un evento para que sea respetuoso con el medioambiente, solamente el 25% de los encuestados de Santander y el 25% de los encuestados de Vitoria han confirmado que tienen en cuenta la contaminación atmosférica que produce un evento.

Es necesario cambiar este aspecto, dado que vivimos en una era en la que se tienen graves problemas de contaminación atmosférica en algunas ciudades como Madrid y se está empezando a prohibir la entrada de vehículos particulares en estas ciudades para disminuir rápidamente los niveles de contaminación porque son perjudiciales para la salud y pueden producir enfermedades.

Los congresos provocan el desplazamiento de muchas personas que desean acudir al evento en cuestión. No solo hay que contar con el desplazamiento hasta el lugar, sino que también hay que tener en cuenta los desplazamientos que se deberán realizar desde el hotel donde el congresista se aloje hasta el lugar donde se acogen esas jornadas. Afortunadamente, cuando se organiza un evento, se intenta alojar a todos los asistentes en el mismo hotel o en hoteles que estén cerca entre ellos, de esta manera se puede utilizar un único medio de transporte, como puede ser el autobús, para llevar a muchas personas en un solo viaje, así se consigue reducir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

Santander está introduciendo medidas. Ya se utilizan autobuses municipales híbridos, lo que quiere decir que combinan el motor eléctrico con el motor convencional de combustión. Esto hace que no se consuma tanto petróleo, que como se ha hecho referencia en la página 12 de este trabajo, es un recurso natural que se está agotando a pasos agigantados.

Un ejemplo de cómo se pueden evitar desplazamientos masivos de coches hasta el lugar donde se van a reunir los congresistas es la Universidad Internacional Menéndez Pelayo en sus cursos de verano en el Palacio de la Magdalena. Durante este periodo, esta universidad se encarga de alojar a todos sus ponentes, premiados y alumnos en hoteles cercanos al Palacio de la Magdalena o incluso los aloja en las propias habitaciones del palacio. Así, los ponentes que se alojan en el palacio, por lo que no requieren un medio de transporte para llegar hasta el lugar del curso; mientras que las personas que se alojan en hoteles cercanos al palacio disponen de autobuses municipales que se encuentran al servicio de la universidad para trasladarles desde el hotel hasta el palacio.

En cuanto a todo lo que se requiere para el correcto desarrollo de un evento, es importante conocer de antemano los materiales de los que están compuestos todos los elementos. De esta manera se podrá hacer una compra más adecuada para: reciclar todos los materiales o bien reutilizar todo aquello que sea posible y que se encuentre en buen estado para futuros congresos. Así se conseguirá reducir el coste de otros futuros actos.

Por supuesto, sería interesante realizar algunas reformas en los edificios que albergan los congresos en Santander para que sea más sencillo mantener una temperatura óptima sin la necesidad de utilizar la calefacción o el aire acondicionado ya que estos aparatos requieren altos consumos de energía. Si esto ocurriera, el coste energético disminuiría, por lo que el gasto también sería inferior.

En Santander se ofrecen 8 espacios diferentes para la realización de congresos, estos son²¹:

1. Palacio de Exposiciones de Santander.
2. Palacio de la Magdalena.
3. Centro de Acción Social y Cultural – CASYC.
4. Paraninfo de la Universidad.
5. Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cantabria.
6. Casino del Sardinero.
7. Palacio de Festivales.
8. Palacio de Deportes.

El Palacio de Exposiciones del Ayuntamiento de Santander cuenta con una Política de Calidad y Medio Ambiente en la que se compromete a minimizar los impactos negativos que sean consecuencia de las actividades realizadas en él, formar al personal para que trabaje bajo niveles de calidad y medioambientales fijados y verificar periódicamente que se cumple con las metas medioambientales y de calidad establecidas.

Finalmente, está bien hacer saber a cada congresista lo que supone para el medioambiente que esa persona haya asistido al congreso y qué medidas se han tomado para hacer todo lo posible para que el impacto en nuestro entorno fuera el mínimo posible. De esta manera se concientia a los asistentes y se puede llegar a despertar el interés de estos para que cuando regresen a sus casas intenten ser respetuosos con el medioambiente.

Ahora mismo el planeta está enfermo y si no le ponemos remedio a la enfermedad que tiene al final acabarán agotándose todos los recursos que, afortunadamente, aún poseemos y aún estamos a tiempo de conservarlos. Pero para ello, es necesaria la participación de todo el mundo, desde los organizadores de eventos hasta los niños

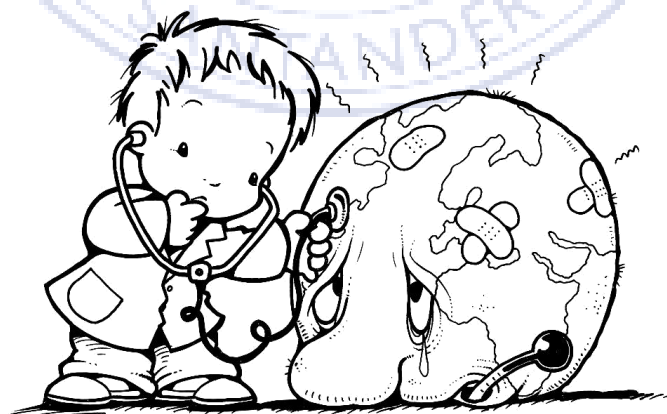


Ilustración 3. El planeta está enfermo. Fuente:
www.nocturnar.com/comunidad/threads/dia-del-medio-ambiente-dibujos.613789/

²¹ Santander Convention Bureau (2016). *Instalaciones donde realizar congresos*. Disponible en: <http://www.santanderconventionbureau.com/instalaciones-donde/> [3 de septiembre de 2016]

7. Referencias bibliográficas

a) Referencias Web

Agenda Local Santander (2016). *Legislación*. Disponible en: <http://www.a21santander.com/legislacion/Legislacion.aspx> [7 de septiembre de 2016]

Asamblea General de las Naciones Unidas (2001). *Código Ético Mundial para el turismo*. Disponible en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf [15 de enero de 2016]

Asociación Cantabria de Empresas de Organización de Eventos y Congresos (2016). *Asociados*. Disponible en: <http://opcecantabria.es/listado-asociados/> [15 de enero de 2016]

Ayuntamiento de Barcelona (2010). *Guía de congresos más sostenibles*. Disponible en: http://www.ajsosteniblebcn.cat/guia_congresos_sostenibles_castellano_8642.pdf [1 de septiembre de 2016]

Ayuntamiento de Santander (2015). *Organizadores de congresos se adentran en las nuevas tendencias de eventos sostenibles*. Disponible en: <http://santander.es/contenido/noticia/organizadores%20de%20congresos%20se%20adentran%20en%20las%20nuevas%20tendencias%20en%20eventos%20sostenibles> [1 de septiembre de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. *Comunidad Pacto Verde – Empresas y organizaciones por la sostenibilidad*. Disponible en: http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=u_833ce30_133affe9adf_7fd8 [5 de septiembre de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2011). *European Green Capital Award 2012-2013*. Disponible en: <http://ec.europa.eu/environment/europeangreencapital/wp-content/uploads/2011/04/European-Green-Capital-Award-2012-13-nuevo-estandar.pdf> [13 de septiembre de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2012). *Guía de eventos sostenibles. Directrices para la organización de eventos sostenibles en Vitoria-Gasteiz*. Disponible en: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/43/43/44343.pdf> [23 de marzo de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2016). *Palacio de Congresos Europa*. Disponible en: <http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&accionWe001=ficha&accion=espaciosCongresos> [5 de febrero de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2016). *Proyecto sostenible*. Disponible en: http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=u_58a40580_1543202830a_7edf [5 de febrero de 2016]

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2016). *Información y recursos medioambientales*. Disponible en: http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=u_20c64bae_12ee15f008b_7fc5 [4 de septiembre de 2016]

Basque Tour (2016). *Tu evento en Euskadi*. Disponible en: <http://www.basquetour.eus/contenido.aspx?idmp=1> [16 de abril de 2016]

Biosphere Tourism (2016). *Cursos de turismo sostenible*. Disponible en: <https://www.biospheretourism.com/es/servicio/cursos-de-turismo-sostenible/7> [16 de abril de 2016]

Comunidad Foral de Navarra. *Huella ecológica y sostenibilidad*. Disponible en: <http://www.cfnavarra.es/medioambiente/agenda/Huella/EcoSos.htm> [5 de abril de 2016]

Conferencia europea de ciudades sostenibles (1994). *Carta de Aalborg*. Disponible en: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0667128.pdf> [23 de febrero de 2016]

Conferencia Mundial del Turismo Sostenible (1995). *Carta del Turismo Sostenible*. Disponible en: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf> [9 de abril de 2016]

Cosntruible.es (2014). *Rehabilitación Energética del Palacio de Congresos Europa en Vitoria*. Disponible en: <https://www.construible.es/articulos/rehabilitacion-energetica-del-palacio-de-congresos-europa-en-vitoria> [8 de septiembre de 2016]

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de las Naciones Unidas (1992). *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/riodeclaration.htm> [27 de abril de 2016]

Eventos Sostenibles (2014). *¿Qué es un evento sostenible?* Disponible en: <http://eventossostenibles.org/?portfolio=84> [2 de junio de 2016]

Eventsost (2016). *Eventsost, es la certificación de sostenibilidad líder para la industria internacional de eventos*. Disponible en: <http://www.eventsost.com/caracteristicas-eventsost> [1 de septiembre de 2016]

Fideliza-Grupo Xabide (2016). *Grupo Xabide*. Disponible en: http://www.grupoxabide.com/el_grupo/servicios/ [7 de julio de 2016]

Forbes (2014). *Los países más ricos en "oro negro"*. Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/los-paises-mas-ricos-en-oro-negro/> [9 de mayo de 2016]

Gandiaga, Luis (2016). *Política de sostenibilidad en eventos de Sauver*. Disponible en: <http://www.sauver.es/politica-de-sostenibilidad-en-eventos-de-sauver/> [28 de agosto de 2016]

Google Formularios (2016). *Formularios recientes*. Disponible en: <https://docs.google.com/forms/u/0/> [3 de mayo de 2016]

Gro Harlem Brundtland (1987). *Informe Brundtland*. Disponible en: <http://eventossostenibles.org/?portfolio=84> [26 de mayo de 2016]

Mide tu huella ecológica (2016). *¿Crees que tu estilo de vida es sostenible?* Disponible en: <http://www.tuhuellaecologica.org/> [22 de marzo de 2016]

Nocturnar (2012). *Día del medio ambiente dibujos*. Disponible en: <http://www.nocturnar.com/comunidad/threads/dia-del-medio-ambiente-dibujos.613789/> [8 de septiembre de 2016]

Organización de las Naciones Unidas (2016). *El primer informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible destaca los grandes desafíos para lograrlos*. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/#> [15 de abril de 2016]

Organización de las Naciones Unidas (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. 17 Objetivos para Transformar Nuestro Mundo*. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/#> [12 de abril de 2016]

Organización de las Naciones Unidas. *Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas*, Disponible en: <http://eventossostenibles.org/?portfolio=84> [4 de marzo de 2016]

Organización Mundial del Turismo y Naciones Unidas (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Disponible en: http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf [29 de marzo de 2016]

Palacio de Exposiciones de Santander (2015). *Política de Calidad y Medio Ambiente*. Disponible en: <http://www.palaciodeexposicionesycongresos.es/wp-content/uploads/2015/10/Politica-de-calidad-palaexpo.pdf> [13 de septiembre de 2016]

Santander Convention Bureau (2016). *Enlaces*. Disponible en: <http://www.santanderconventionbureau.com/enlaces/> [18 de enero de 2016]

Santander Convention Bureau (2016). *Instalaciones donde realizar congresos*. Disponible en: <http://www.santanderconventionbureau.com/instalaciones-donde/> [3 de septiembre de 2016]

Todo Sobre Construcción Sostenible (2014). *Rehabilitación Energética del Palacio de Congresos Europa en Vitoria*. Disponible en: <https://www.construible.es/articulos/rehabilitacion-energetica-del-palacio-de-congresos-europa-en-vitoria> [7 de septiembre de 2016]

Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad de la Universidad de Cantabria (2014). *Guía de eventos sostenibles de la Universidad de Cantabria*. Disponible en: [http://web.unican.es/unidades/ecocampus/Documents/GUIA%20EVENTOS CONGRESOS%20SOSTENIBLES%20UC.pdf](http://web.unican.es/unidades/ecocampus/Documents/GUIA%20EVENTOS%20CONGRESOS%20SOSTENIBLES%20UC.pdf) [27 de diciembre 2015]

b) Referencias de artículos

Bengoechea, Luis (2014). "Votación interactiva, el público tiene la palabra" Revista Internacional de Protocolo (abril, mayo y junio), 98-99

Organización Mundial del Turismo (1993). "Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects" en: Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible. Hyeres-Les Palmiers, Francia

Palenzuela, Ana A. (2014). "La sostenibilidad ya es tendencia" Revista Internacional de Protocolo, 71 (julio, agosto y septiembre), 68-73

Velasco, Stefano (2014). "Nace 'eventstost', la plataforma de los eventos sostenibles" Revista Internacional de Protocolo (julio, agosto y septiembre), 96-99

Velasco, Stefano (2014). "SecreTec, una app que facilita la acreditación en los eventos" Revista Internacional de Protocolo (abril, mayo y junio), 94-97

c) Referencias de libros

Casimiro Andújar, Antonio J. y Añó Sanz, Vicente (2006). *Incidencia social de los Juegos Olímpicos Mediterráneos Almería 2005*. Almería: Editorial Universidad de Almería

Figuerola Palomo, Miguel (1990). *Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística*. Madrid: Síntesis

Fuente Lafuente, Carlos (2014). *Manual práctico para la organización de eventos. Técnicas de organización de actos II*. Madrid: Protocolo

María Moliner (2007). *3ª Edición de Diccionario de Uso de Español María Moliner*. Madrid: Gredos

Pérez de las Heras, Mónica (2004). *Manual de Turismo Sostenible*. Madrid: Mundiprensa

Real Academia Española (2014). *23.ª Edición de Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

Rubio Gil, Ángeles (2003). *Sociología del turismo*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

8. Anexos

a) Tabla de imágenes

I) Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Logotipo Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Fuente:

http://www.iata.org/_layouts/15/iata/images/toplogo.png 4

Ilustración 2. Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia 8

Ilustración 3. El planeta está enfermo. Fuente: www.nocturnar.com/comunidad/threads/dia-del-medio-ambiente-dibujos.613789/ 37

II) Tabla de gráficos

Gráfico 1. Organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia 21

Gráfico 2. Tipos de eventos. Fuente: Elaboración propia 21

Gráfico 3. Protocolo de sostenibilidad para organizar actos. Fuente: Elaboración propia 22

Gráfico 4. Medidas medioambientales en la empresa. Fuente: Elaboración propia 22

Gráfico 5. Eventos sostenibles 2013. Fuente: Elaboración propia 22

Gráfico 6. Planes estratégicos para reducir el consumo energético. Fuente: Elaboración propia 23

Gráfico 7. Eventos sostenibles 2014. Fuente: Elaboración propia 23

Gráfico 8. Eventos sostenibles 2015. Fuente: Elaboración propia 23

Gráfico 9. Medidas tomadas para la organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia 24

Gráfico 10. Lugar que acoge el evento como factor clave. Fuente: Elaboración propia 24

Gráfico 11. Contratación de empresas con empleados en riesgo de exclusión social. Fuente: Elaboración propia 24

Gráfico 12. Contratación de catering que utilice productos de temporada, locales, ecológicos o de comercio justo. Fuente: Elaboración propia 25

Gráfico 13. Costes de un evento sostenible. Fuente: Elaboración propia 25

Gráfico 14. Comunicar a los asistentes al acto el impacto que ha generado. Fuente: Elaboración propia 25

Gráfico 15. Predisposición para realizar un curso sobre cómo hacer que un acto sea sostenible. Fuente: Elaboración propia 26

Gráfico 16. Organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia 26

Gráfico 17. Tipos de eventos. Fuente: Elaboración propia 26

Gráfico 18. Protocolo de sostenibilidad para organizar actos. Fuente: Elaboración propia 27

Gráfico 19. Medidas medioambientales en la empresa. Fuente: Elaboración propia 27

Gráfico 20. Eventos sostenibles 2013. Fuente: Elaboración propia 27

Gráfico 23. Planes estratégicos para reducir el consumo energético. fuente: Elaboración propia 28

Gráfico 21. Eventos sostenibles 2015. Fuente: Elaboración propia 28

Gráfico 22. Eventos sostenibles 2014. Fuente: Elaboración propia 28

Gráfico 24. Medidas tomadas para la organización de eventos sostenibles. Fuente: Elaboración propia.....	29
Gráfico 25. Lugar que acoge el evento como factor clave. Fuente: Elaboración propia.....	29
Gráfico 26. Contratación de empresas con empleados en riesgo de exclusión social. Fuente: Elaboración propia	29
Gráfico 27. Contratación de catering que utilice productos de temporada, locales, ecológicos o de comercio justo. Fuente: Elaboración propia	30
Gráfico 28. Costes de un evento sostenible. Fuente: Elaboración propia	30
Gráfico 29. Comunicar a los asistentes al acto el impacto que ha generado. Fuente: Elaboración propia.....	30
Gráfico 30. Predisposición para realizar un curso sobre cómo hacer que un acto sea sostenible. Fuente: Elaboración propia	31



b) Definiciones completas

Acto según la Real Academia de la Lengua²²:

1. m. acción (ejercicio de la posibilidad de hacer).
2. m. acción (resultado de hacer).
3. m. Celebración pública o solemne. Salón de actos.
4. m. Cada una de las partes principales en que se pueden dividir las obras escénicas. Piezas, comedia, drama en dos actos.
5. m. Disposición legal.
6. m. Concentración del ánimo en un sentimiento o disposición. Acto de fe, de adoración, de humildad, de contrición.
7. m. Cada uno de los ejercicios que en las universidades se celebran como prueba de estudio o alarde de suficiencia, en las tentativas, repeticiones, etc.
8. m. Medida lineal romana que tenía alrededor de 36 m de largo.
9. m. pl. Actas de un concilio
~ administrativo.
1. m. Der. Acto jurídico emanado de una administración pública.
~ cuadrado.
1. m. Medida superficial romana que tenía 30 actos mínimos
~ de conciliación.
1. m. Comparecencia de las partes desavenidas ante un juez, para ver si pueden avenirse y excusar el litigio.
~ de posesión.
1. m. Ejercicio o uso de ella.
~ de presencia.
1. m. Asistencia breve y puramente formularia a una reunión o ceremonia.
~ entitativo.
1. m. Fil. La existencia real.
~ formal.
1. m. Fil. La forma que determina la perfección peculiar de cada ser y es principio radical de su operación.
~ humano.
1. M. Fil. El que procede de la voluntad libre con advertencia del buen o mal que se hace.
~ ilícito.
1. m. Der. acto contrario a derecho.
~ jurídico.
1. m. Der. Hecho voluntario que crea, modifica o extingue relaciones de derecho conforme a este.
~ mínimo.
1. m. Medida superficial romana que tenía un acto de largo y cuatro pies de ancho.
~ puro.
1. m. El ser en el cual nada existe en potencia, o sea, aquel que de ningún otro necesita para ser y existir. U. solo referido a Dios.

²² Real Academia Española (2014). 23.^a Edición de *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa

Actos de los Apóstoles.

1. m. pl. Libro canónico del Nuevo Testamento, escrito por el evangelista San Lucas, que contiene la historia de la fundación de la Iglesia y de su propagación por los apóstoles.

~ sexual.

1. m. coito.

~s positivos.

1. m. pl. Hechos que califican la virtud, limpieza o nobleza de alguna persona o familia.

~ continuo, o ~ seguido.

1. locs. adv. Inmediatamente después.

en ~.

1. loc. adv. En postura, en actitud de hacer algo.

en el ~.

1. loc. adv. En seguida.

hacer ~ de presencia.

1. loc. verb. Presentarse en algún lugar.

Acto según el Uso del Español María Moliner²³:

1. m. Acción momentánea: "un acto reflejo". Se emplea, lo mismo que acción, para oponerla a palabras, intenciones, promesas, etc.: "Sus ideas son buenas, pero sus actos malos". Puede también este nombre calificarse o especificarse con adjetivos o expresiones calificativas que contienen una apreciación moral: "Un acto humanitario"; pero es más frecuente en este caso el empleo de acción. En cambio, se emplea acto con expresiones específicas: "Acto de solidaridad".
2. (Celebrar) Acción celebrada públicamente, con solemnidad o con un motivo cultural o político. ~Acto público.
3. Cada una de las partes de una obra teatral separadas en la representación de un descanso.
4. Acto de conciliación. Der. Acto en que comparecen las partes ante el juez para ver si pueden avenirse y evitar el pleito.
 - a. Jurídico Der. Acto realizado por alguien voluntariamente, del que se derivan efectos jurídicos.
 - b. Seguido A continuación o enseguida
 - c. Sexual Coito
 - d. De última voluntad Testamento
5. En acto Fil. Por oposición a en potencia, estado de los seres que existen realmente y no sólo como posibilidad.
6. En el acto. En seguida.
7. Hacer acto de presencia. Presentarse o estar presente.

²³ María Moliner (2007). *3ª Edición de Diccionario de Uso de Español María Moliner*. Madrid: Gredos

c) Encuesta

Organización de eventos sostenibles

Soy Elena Cuevas Clemente, estudiante de 4º curso del Grado en Turismo por la Escuela Universitaria de Turismo Altamira. Actualmente estoy realizando mi Trabajo de Fin de Grado, su título es "Turismo de eventos, congresos e incentivos y su responsabilidad con el medioambiente", es por esta razón por la que sería de gran ayuda contestara la encuesta.

1. ¿Con cuántos empleados cuenta habitualmente la empresa? *

Texto de respuesta corta

2. ¿Cuántos eventos/congresos organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015? *

Texto de respuesta larga

3. ¿En qué estación del año suelen tener lugar los actos que

☐ Primavera

☐ Verano

☐ Otoño

☐ Invierno

4. ¿Qué tipo de eventos son? *

☐ Deportivos

☐ Culturales

☐ Institucionales

☐ Profesionales

5. ¿Organizan eventos sostenibles y respetuosos con el medioambiente? *

☐ Sí

☐ No

6. ¿Cuentan con un protocolo de sostenibilidad para guiarse a la hora de organizar un acto? *

- ☐ Sí
- ☐ No

7. ¿Aplican en la empresa medidas



- ☐ Sí
- ☐ No

8. Si la respuesta a la pregunta anterior ha sido "No", ¿por qué no ha tomado este tipo de medidas?

- ☐ No me parecen útiles
- ☐ No sé cómo hacerlo
- ☐ Me parece costoso económicamente hablando
- ☐ Otro...

9. De todos los actos que organizaron a lo largo de los años 2013, 2014 y 2015, ¿en cuántos se tomaron medidas sostenibles? *

Fila 1. 2013

Columna 1. Menos de la mitad

Fila 2. 2014

Columna 2. La mitad

Fila 3. 2015

Columna 3. Más de la mitad

10. ¿Establecen planes estratégicos para cada acto antes de que este tenga lugar para reducir el consumo de energía, agua y la generación de residuos? *

- ☐ Sí
- ☐ No

11. ¿Qué medidas toman a la hora de organizar un evento para que sea respetuoso con el medioambiente?

- ☐ Reducir los residuos al máximo
- ☐ Disminuir el consumo de agua y energía
- ☐ Evitar la contaminación atmosférica
- ☐ Promover y facilitar la movilidad sostenible
- ☐ Proteger el hábitat de los animales y las plantas
- ☐ Sensibilizar a las personas asistentes sobre el respeto a su entorno
- ☐ Otro...

12. Cree que el lugar donde se va a desarrollar el evento es un factor clave para el desarrollo de un acto sostenible? *

	1	2	3	4	5	
Poco importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy importante

13. ¿Trabajan con empresas locales que cuenten con empleados en riesgo de exclusión social? *

- ☐ Sí
- ☐ No

14. A la hora de contratar un catering ¿seleccionan aquellos que ofrecen productos locales, de temporada, ecológicos o de comercio justo? *


- ☐ Sí
- ☐ No

15. Cuando el evento finaliza, ¿los costes han sido superiores que si se hubiera organizado un evento sin tener en cuenta el medioambiente? *

- ☐ Sí
- ☐ No

16. Cuando organizan un acto, ¿comunican a los asistentes el impacto que este ha generado y las medidas que se han tomado para minimizarlo? *

- ☐ Sí
- ☐ No

17. ¿Cree que es necesario y útil que se organice este tipo de ? *

- ☐ Sí
- ☐ No

18. ¿Cree que hay suficiente regulación por parte de la administración para evitar perjudicar nuestro entorno? *

- ☐ Sí
- ☐ No

19. ¿Utiliza o ha utilizado alguna aplicación para dispositivos electrónicos para controlar la asistencia de los invitados y para conocer su grado de satisfacción? *

- ☐ Sí, la utilizo
- ☐ Sí, la he utilizado
- ☐ No, nunca

20. Si no ha utilizado nunca aplicaciones informáticas para controlar la asistencia de los invitados y su grado de satisfacción, ¿qué medios ha utilizado para conocer esta información?

- ☐ Encuestas en papel
- ☐ Encuestas telefónicas
- ☐ No controlo esos datos
- ☐ Otro...

21. Si ha utilizado alguna aplicación pero ya no la utiliza, ¿por qué ha dejado de utilizarla?

- ☐ No me gusta su funcionamiento
- ☐ No lo veo útil
- ☐ Los asistentes no respondían
- ☐ Otro...

22. ¿Conoce la página web



- ☐ Sí
- ☐ No

23. ¿Conoce la Red Estatal de Eventos



- ☐ Sí
- ☐ No

24. ¿Le gustaría asistir a un curso sobre cómo sostenibilizar un evento para mejorar la organización de sus eventos o para comenzar a organizar eventos sostenibles en el caso de que no lo hiciera antes?

*

- ☐ Sí
- ☐ No

25. Si ve interesante la realización del curso, ¿cuántas horas estaría dispuesto/a a emplear en un curso?

- ☐ 10 horas
- ☐ 20 horas
- ☐ 40 horas